

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN FUZZY
DI RAJAWALI HOTEL & RESTAURANT
TELENGRIA - PACITAN

SRIPSI



Disusun oleh :

DENNIS PUDYA ADI PRADANA
1032210002

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JATIM
SURABAYA
2012

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN FUZZY DI RAJAWALI HOTEL & RESTAURANT TELENGRIA – PACITAN

Dennis Pudya Adi Pradana
Jurusan Teknik Industri, UPN “Veteran” Jawa Timur
Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar
Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294
email: dennis_shwrkboy@yahoo.com

ABSTRAK

Metode ServQual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima.

Teori Fuzzy set yang pertama kali diperkenalkan oleh Zadeh (1965) yang dibangun untuk memecahkan masalah dimana deskripsi aktivitas, observasi dan pengambilan keputusan bersifat subyektif, sama dan akurat. Fuzzy sendiri secara umum menggambarkan suatu situasi dimana batasan untuk aktifitas atau pengambilan keputusan tidak dapat didefinisikan secara baik. Sehingga didalam penelitian akan mengintegrasikan antara kedua metode tersebut. Diharapkan dengan mengintegrasikan kedua metode tersebut dapat diimplementasikan di industri jasa dilihat dari perspektif persepsi dan harapan pelanggan.

Perspektif persepsi dan harapan pelanggan digunakan untuk memahami apa yang diharapkan dan dirasakan pelanggan. Pengukurannya menggunakan metode servqual, metode ini mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Selama ini penelitian antara servqual dan fuzzy bersifat independent. Sudah banyak penelitian yang mengintegrasikan metode servqual. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan metode servqual dan fuzzy dengan tujuan untuk mengetahui apakah dengan mengintegrasikan kedua metode ini dapat diimplementasikan di industri jasa. Untuk mengimplementasikannya penelitian dilakukan di Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria-Pacitan .

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Hotel, Restoran, Persepsi, Harapan, Servqual, Fuzzy

SERVICE QUALITY ANALYSIS WITH SERVICE QUALITY AND FUZZY METHOD IN RAJAWALI HOTEL & RESTAURANT TELENGRIA – PACITAN

Dennis Pudya Adi Pradana
Industrial Engineering Faculty, UPN “Veteran” Jawa Timur
Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar
Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294
email: dennis_shwrkboy@yahoo.com

ABSTRACT

SERVQUAL method is a method used to measure the service quality attributes of each dimension, it will earn the gap value that give difference between consumer perceptions with service that had been received.

Fuzzy set theory was first introduced by Zadeh (1965) which was built to solve problems in which activities description, observations and subjective decision-making, equal and accurate. Fuzzy itself is generally describe a situation where the boundaries for the activity or decision-making can not be properly defined. So in research it would integrate between that two methods. Expected by integrated that two methods it can be implemented in the service industry from the perspective of customer perceptions and expectations.

Perceptions and expectations of the customer's perspective is used to understand what is customer expected and perceived. Measurement using Servqual method, this method measure the service quality attributes of each dimension, so the gap value that will be obtain is a difference between consumer perceptions against the consumer expectations about service that has been received.

On this day, the research between fuzzy and servqual was done independently. There have been many studies that integrated servqual method. Therefore, this study integrates servqual and fuzzy methods in order to determine whether to integrate all two methods can be implemented in the service industry. To implement it, research was conducted at Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria-Pacitan.

Key Words : Consumer Saticfaction, Service Quality, Hotel, Restaurant, Perception, Expectation, Servqual, Fuzzy

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa layanan hotel dan restoran di Pacitan mulai tumbuh dengan terus bermunculannya industri-industri sejenis yang semakin lama membuat peta persaingan industri jasa ini menjadi semakin ketat. Perusahaan jasa layanan hotel dan restoran harus segera berbenah diri untuk bisa bersaing khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap para konsumen/pelanggannya, sebab apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap apa yang diterimanya, maka pelanggan tersebut akan meninggalkan penyedia jasa yang bersangkutan dan menjadi pelanggan di tempat lain, yang pada akhirnya akan sangat menurunkan kredibilitas/reputasi yang bersangkutan.

Rajawali Hotel & Restaurant sebagai salah satu penyedia jasa layanan hotel dan restoran selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Selama ini ada beberapa keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel dan restoran, seperti keluhan pelanggan terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia, kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan, dan sebagainya, namun pihak Rajawali Hotel & Restaurant merasa kesulitan untuk mengambil sikap dalam usaha perbaikan kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan, sebab keluhan-keluhan yang ada belum terdefinisi dan terstruktur secara baik. Oleh sebab itu Rajawali Hotel & Restaurant harus memiliki pengetahuan mengenai pelanggan, terutama mengenai faktor-faktor yang paling penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

terhadap layanan yang diterimanya.. Disini diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan apa yang diharapkannya atau dengan kata lain tidak terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diperolehnya.

Dengan meningkatkan kualitas dan pelayanannya diharapkan Rajawali Hotel & Restaurant mampu menarik minat para pelanggan (pengguna jasa) tersebut sehingga mereka menjadi tidak ragu-ragu untuk menggunakan dan menjadi pengguna jasa layanan hotel dan restoran di Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria-Pacitan. Berangkat dari permasalahan ini, maka penelitian ini mencoba mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap layanan jasa hotel dan restoran yang diberikan Rajawali Hotel & Restaurant dengan pendekatan metode Service Quality (Servqual) dan Metode Fuzzy, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa hotel dan restoran di Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria-Pacitan

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang ingin dipecahkan dengan dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah : “Bagaimana kualitas pelayanan yang ada dan bagaimana usulan perbaikan yang harus diberikan di Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria - Pacitan”.

1.3 Batasan Masalah

Karena banyaknya faktor yang mempengaruhi optimalnya pelayanan serta luasnya permasalahan yang ada, maka agar dalam pembahasannya tidak menyimpang dari tujuan semula, maka penelitian yang dilakukan akan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di Rajawali Hotel & Restaurant, Jalan Pramuka, Teleng Ria - Pacitan, telpon (0357) 881272, dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian.
2. Konsumen yang diberi kuesioner adalah konsumen yang memakai jasa layanan Rajawali Hotel & Restaurant yang nantinya digunakan sebagai tolok ukur tingkat kepuasan konsumen.
3. Pelayanan jasa yang dinilai kualitasnya adalah pelayanan terhadap hal-hal yang terdapat dalam variabel-variabel penelitian, yang didapat dari penyebaran kusioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Rajawali Hotel & Restaurant.
4. Metode Fuzzy yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Triangular Fuzzy Number (TFNs).

1.4 Asumsi

Sedangkan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria – Pacitan.
2. dan bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Rajawali Hotel & Restaurant, Telengria – Pacitan..
3. Kualitas layanan yang ada merupakan layanan standard Rajawali Hotel & Restaurant, Teleng Ria - Pacitan.
4. Responden / konsumen mengetahui dan pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Rajawali Hotel & Restaurant.

1.5 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Rajawali Hotel & Restaurat berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan .
2. Memberikan usulan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan.

1.6 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
 - a. Memenuhi persyaratan untuk menempuh gelar Sarjana Teknik Industri.

- b. Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu Teknik Industri untuk memecahkan masalah-masalah riil dalam dunia jasa hotel dan restoran.

2. Bagi Perusahaan

- a. Dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara tepat, cepat, akurat dan sederhana dalam waktu yang singkat sehingga dapat menunjang proses pengambilan keputusan.
- b. Diperoleh analisa terhadap kualitas jasa layanan yang telah diberikan dan usulan strategi peningkatan kualitas jasa layanan yang dapat dilakukan.
- c. Membantu kelancaran operasional pelayanan.
- d. Memiliki sistem pengarsipan yang lebih rapi, efektif dan efisien.

3. Bagi Universitas

Sebagai bahan perbendaharaan perpustakaan dan studi banding bagi mahasiswa di masa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Pada dasarnya sistematika penyusunan adalah suatu hal yang sangat diperlukan dalam pembuatan karya tulis karena sistematika penyusunan memuat seluruh isi karya tulis secara berurutan sehingga dapat terlihat dengan jelas mengenai masalah-masalah yang dibahas. Dalam hal ini makalah skripsi yang dibuat oleh penyusun adalah membahas mengenai hal-hal sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan secara umum mengenai latar belakang, tujuan ruang lingkup sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah, yaitu teori-teori tentang pemanfaatan dari teori fuzzy dan Service Quality dalam pemecahan masalah konsumen.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis, berdasarkan teori-teori yang diuraikan pada bab II.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan data-data yang dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung dilapangan dan hasil dari wawancara dilapangan, yang diperlukan untuk pemecahan masalah serta melakukan perhitungan dan analisa terhadap hasil perhitungan tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas serta memberikan saran yang bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN